

VŠB – Technická univerzita Ostrava
Fakulta strojní
Katedra mechanické technologie

Vyhodnocení rekonstrukce provozu pobočky finanční instituce

The Evaluation of Reconstruction of Operability of a Financial Institution Branch

Student:	Jiří Chalupecký
Osobní číslo:	CHA0137
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Libor Nečas, Ph.D.

Ostrava 2020

Zadání bakalářské práce

Student: **Jiří Chalupecký**
Studijní program: **B2341 Strojírenství**
Studijní obor: **2301R040 Průmyslové inženýrství**
Téma: **Vyhodnocení rekonstrukce provozu pobočky finanční instituce**
The Evaluation of Reconstruction of Operability of a Financial Institution Branch
Jazyk vypracování: **čeština**

Zásady pro vypracování:

- Teoretické východiska projektování provozu obchodních a administrativních pracovišť
- Charakteristika řešené instituce a fungování její pobočky
- Popis původního a realizovaného uspořádání a provozu
- Analýza pozitivních přínosů a negativních projevů realizované změny
- Návrh eliminace chyb v uspořádání a provozu bankovní pobočky

Seznam doporučené odborné literatury:


VÁCHAL, Jan a Marek VOCHOZKA. *Podnikové řízení*. Praha: Grada Publishing, 2013. Finanční řízení. ISBN 978-80-247-4642-5.
SMETANA, J.: *Projektování technologických pracovišť*. Ostrava, VSB 1992.
DILWORTH, James B. *Operations management: design, planning, and control for manufacturing and services*. New York: McGraw-Hill, c1992. ISBN 0-07-016988-8.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Libor Nečas, Ph.D.**

Datum zadání: 20.12.2019

Datum odevzdání: 18.05.2020


Ing. Lucie Krejčí, Ph.D.
vedoucí katedry




prof. Ing. Ivo Hlavatý, Ph.D.
děkan fakulty

Místopřísežné prohlášení studenta

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci včetně příloh vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu

V Ostravě dne 26. května 2019



Podpis studenta

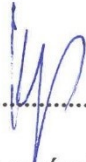
Prohlášení spolupracující osoby

Souhlasím se zveřejněním této bakalářské práce dle požadavků čl. 26, odst. 9 Studijního a zkušebního řádu pro studium v bakalářských studijních programech VŠB-TU Ostrava.

Spolupracující osoba: Olbrachtova 1929/62, Praha. 140 00, Česko
(název a sídlo, případně IČO)

Jméno a příjmení oprávněné osoby: Kateřina Knap, DiS

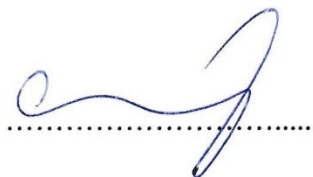
V Ostravě dne 13. května 2020.


.....
Podpis oprávněné osoby
(případně razítko)

Prohlašuji, že:

- jsem si vědom, že na tuto moji závěrečnou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. Zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen Autorský zákon), zejména § 35 (Užití díla v rámci občanských či náboženských obřadů nebo v rámci úředních akcí pořádaných orgány veřejné správy, v rámci školních představení a užití díla školního) a § 60 (Školní dílo),
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen „VŠB-TUO“) má právo užít tuto závěrečnou bakalářskou práci nekomerčně ke své vnitřní potřebě (§ 35 odst. 3 Autorského zákona),
- bude-li požadováno, jeden výtisk této bakalářské práce bude uložen u vedoucího práce,
- s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 Autorského zákona
- užít toto své dílo, nebo poskytnout licenci k jejímu využití, mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše),
- beru na vědomí, že – podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů – že tato bakalářská práce bude před obhajobou zveřejněna na pracovišti vedoucího práce, a v elektronické podobě uložena a po obhajobě zveřejněna v Ústřední knihovně VŠB-TUO, a to bez ohledu na výsledek její obhajoby.

V Ostravě dne 18. května 2020



Podpis autora práce

Jméno a příjmení autora práce:

Jiří Chaloupecký

ANOTACE BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Chalupecký Jiří, *Název: Vyhodnocení rekonstrukce provozu pobočky finanční instituce bakalářská práce*. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava, Fakulta strojní, Katedra mechanické technologie, 2019, 50 s. Vedoucí práce: Nečas, L.

Bakalářská práce se zabývá vyhodnocením rekonstrukce provozu pobočky finanční instituce. V úvodu jsou teoretické parametry kanceláře a představení banky České spořitelny a.s. V dalším kroku je popsána pobočka banky a její analýza pozitivních přínosů. V závěru bude návrh na eliminaci chyb pobočky.

ANNOTATION OF BACHELOR THESIS

Chalupecký Jiří, *Title: The Evaluation of Reconstruction of Operability of a Financial Institution Branch: Bachelor Thesis*. Ostrava: VŠB –Technical University Ostrava, Faculty of Mechanical Engineering, Department of Mechanical Technology, 2019, 50 p. Thesis head: Nečas, L.

In the outset, there are theoretical parameters of the offices and an introduction of the Česká spořitelna a.s. bank. In the next steps the branch office of the bank and its analysis of positive benefits are described. In the conclusion there will be a proposal of ways to eliminate mistakes of the branch.

Obsah

Seznam použitých značek a symbolů.....	9
Úvod.....	10
1. Teoretická východiska projektování provozu obchodních a administrativních pracovišť... 11	
1.1 Historický vývoj kancelářských prostor	11
1.1.1 Všeobecná charakteristika kanceláře	12
1.2 Kategorizace prostor pro administrativu	12
1.3 Kategorizace kancelářských pracovišť	13
1.4 Podmínky vnitřních prostor	14
1.4.1 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci	14
1.4.2 Teplota	15
1.4.3 Osvětlení	15
1.4.4 Akustika	16
2. Charakteristika společnosti České spořitelny a.s.	17
2.1 Popis společnosti.....	18
2.2 Organizační struktura.....	20
2.3 Služby České spořitelny.....	22
2.4 Produkty České spořitelny	22
2.5 Hospodářská činnost a analýza vybraných ukazatelů	24
3. Původní a realizované uspořádání pobočky finanční instituce	27
3.1 Stavební a technické uspořádání dané pobočky	28
3.2 Popis původní pobočky	28
3.3 Popis realizované pobočky.....	31
4. Analýza hodnocených parametrů starého a nového formátu	35
4.1 Obecné požadavky na provoz	35
4.1.1 Bezpečnost provozu	35
4.1.2 Řízení týmu a pořádání porad	35
4.1.3 Bezpečnost finanční hotovosti	36
4.1.4 Skladování propagačního materiálu.....	36
4.2 Požadavky a komfort klientů	37
4.2.1 Diskrétnost pro klienty.....	37
4.2.2 Pohodlí a bezpečnost.....	37
4.2.3 Úvodní kontakt s bankéřem	38
4.2.4 Odbavení klientů.....	38
4.2.5 Samoobslužná zóna.....	39
4.3 Potřeby zaměstnanců	39
4.3.1 Pracovní místo	39

4.3.2	Barevnost řešeného prostoru	40
4.3.3	Zajištění optimální teploty	40
4.4	Vyhodnocení daných kritérií.....	41
5.	Návrh na zlepšení a celkové zhodnocení rekonstrukce provozu pobočky	43
5.1	Návrh na zlepšení.....	43
5.2	Zhodnocení rekonstrukce a návrhů a definování přínosu	44
	Závěr	46
	Poděkování.....	47
	Seznam použité literatury	48
	Seznam použitých obrázků, grafů a tabulek	50

Seznam použitých značek a symbolů

BOZP	– Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
a.s.	– akciová společnost
s.r.o.	– společnost s ručením omezeným
CPDP	– CEE Property Development Portfolio
ROE	– Return on Equity
ROA	– Return on assets

Úvod

V dnešní době je velkým tématem ochrana osobních údajů, které mají ve své databázi bankovní instituce a ty se snaží chránit před únikem do společnosti. Dalším velkým tématem pro bankovní instituce je, jak si nalákat a udržet nové klienty, aby spolupracovali s danou institucí.

Skupina Erste, do které spadá Česká spořitelna a.s., pro kterou bude tato bakalářská práce zpracována se na tyto témata zaměřila a snažila se najít nějaké řešení, jak klienta chránit, dopřát mu komfortní jednání a přilákat nové zákazníky, proto se rozhodla postupně rekonstruovat své pobočky, tak aby byli vyhověli klientům a zároveň zaměstnancům. Rekonstruované pobočky mají za cíl splnit vše, o co zákazníci žádali.

Hlavní cíl této bakalářské práce bude porovnání pobočky na Zdeňka Štěpánka 1787/1 v Ostravě, a to před rekonstrukcí a po rekonstrukci. V závěru se podíváme na celkové hodnocení, jestli tyto rekonstrukce jsou prospěšné, a jak by se dál měli vylepšovat.

1. Teoretická východiska projektování provozu obchodních a administrativních pracovišť

Teoretická východiska projektování provozu administrativních budov vychází z České technické normy z roku 2005, které byla vytvořena pro Administrativní budovy a prostory. Norma uplatňuje přesné definice:²⁰

- **Administrativní budova** – je to stavební objekt, který má kancelářský charakter a jeho užitková plocha kanceláře je nejméně 50 %.
- **Administrativní prostor** – komplex neboli ucelená část budovy, která obsahuje nejméně 50 % své užitkové plochy kanceláře.
- **Kancelář** – přesně vymezený prostor určený k umístění jednoho nebo více kancelářských pracovišť.
- **Kancelářské pracoviště** – prostor určený pro administrativní, koncepční nebo manažerskou činnost jednoho pracovníka a k umístění pracovní plochy a dalšího potřebného zařízení pro činnost určenou k tomu zaměření.
- **Pracovní plocha** – je to vymezená plocha interiérovým vybavením, většinou se jedná o desku pracovního stolu určeného pro administrativní, koncepční nebo manažerskou činnost jednoho pracovníka, a také k umístění PC.

1.1 Historický vývoj kancelářských prostor

Kancelářský prostor se rozděluje z hlediska vývoje na předprůmyslové, průmyslové a informační technologické období. Předprůmyslové kanceláře vychází z rodinných vztahů, které představovaly základ organizace práce. Prostory se vyjadřovaly domáckou atmosférou a tato kancelář neumožňovala realizovat větší obchody. Postupem času vznikali kancelářské budovy, které se skládaly z několika malých místností. Některé malé a střední firmy na principu předprůmyslových kanceláří pracují i v současnosti.²

Průmyslové kanceláře měli přinést do společnosti principy zjednodušení a specializaci. Práce v této kanceláři se dá přirovnat takzvaně k pásové výrobě, jelikož informace a dokumenty se pohybovaly od jednoho stolu k dalšímu.

Ve 20. století kanceláře dostaly továrenský vzhled. Pracovníci pracovali v otevřených, dlouhých a úzkých prostorech. Vedoucí pracovníci měli samostatné

kanceláře blízko svého oddělení, ale manažerské pozice měli své kanceláře, které byly vzdálenější od ruchu. Práce se v těchto prostorách zkvalitnila, a to především vývojem kancelářské techniky (kalkulačky a elektrické psací stroje), což vedlo k rozšíření komunikace mezi kanceláři.

Administrativní budovy díky vývoje technologie jako je např. vytápění, klimatizace, ventilace nebo vynález prvního počítače se velmi proměnily, kde nastává změna uspořádání budovy. Vysoký management má své kanceláře v nejvyšších patrech budovy, střední řídicí pracovníci dostávaly kanceláře po obvodu budovy a v centrálních prostorech se nacházejí řadoví pracovníci.

V roce 1958 skupina Quickborner Team ve svých návrzích, jak má být správně uspořádané administrativní budovy odstranili uzavřené kanceláře. Místo toho navrhly prostorové řešení, v jehož rámci se zařízení a příčky snadno přemísťují. Hlavní prioritou bylo, aby akustika, světlo, teplo a vlhkost měly v celém prostoru stejné parametry.

1.1.1 Všeobecná charakteristika kanceláře

Kancelář je místo vyčleněná nábytkem, příčkou nebo uzavřenou místností, která je určena k vykonávání pracovní činnosti.

Dnešní kancelář je vybavena moderní technikou jako např. počítač, tiskárna, fax, kopírovací stroje. V kanceláři se nacházejí zaměstnanci firmy, ale také potenciální klienti. Kvalita a charakter vybavení a zařízení by měly odpovídat pracovnímu zaměření pracovníků. Podle toho, kde je kancelář umístěná, v jaké stylu a s jakým nábytkem. Pracovní prostor by měl být zařízen tak, aby vyhovoval požadavkům identity společnosti a podporoval pozitivní myšlení a tvořivý přístup.

1.2 Kategorizace prostor pro administrativu

Podle České technické normy 73 5305 z roku 2005, která vznikla, aby nahradil Československou státní normu z roku 1979, se prostory dělí do třech kategorií administrativních budov:

I. Kategorie – Administrativní budovy s provozem univerzálním – jsou to budovy určené pro umístění provozů administrativně správních i technických bez předem stanovitelné převahy některého z nich. Provoz těchto budov se předpokládá na 0,5 – 1 návštěvníka na jednoho pracovníka za den.²⁰

II. Kategorie – budovy s provozem administrativně správní – tyto budovy převažují na provoz administrativně správního charakteru s částečně neměnnými provozními požadavky jako jsou například: bankovní instituce, budovy městských úřadů a soudů. Přepokládaný provoz budov se odhaduje na 1 a více návštěvníků na jednoho pracovníka za den.

III. Kategorie administrativní budovy s provozem technickým – budovy, které mají základní účel pro technické, studijní, vědecké, kresličské nebo konstrukční provozy. Přepokládaný odhad přichozích zákazníků je méně než 0,5 na jednoho pracovníka za den.

1.3 Kategorizace kancelářských pracovišť

V českých podmínkách je klasický typ kanceláře takzvaně oddělená kancelář. Jedná se o uzavřenou místnost, kde se počet pracovníků pohybuje od jedné do tří osob. Dnešní trend v zahraničí je mít velkoprostorová sálová pracoviště neboli pracoviště typu open space a na to Česká republika pomalu začíná reagovat a nechává se inspirovat zahraničním trhem.

Přesné zaměření na třídění druhů kanceláří dle způsobu jeho uspořádání a počtu jednotlivých pracovišť v rámci kanceláře se dá určit podle typu kanceláře:

- **Buňková kancelář** – individuální (1 pracoviště), sdružená (2 kancelářská pracoviště), a společná (3-10 kancelářských pracovišť).¹
- **Velkoprostorová kancelář** – obsahuje 11 a více kancelářských pracovišť a chodby jsou nahrazeny komunikačními koridory, které jsou jejich součástí.
- **Kombinovaná kancelář** – má 11 a více kancelářských pracovišť a je kombinací buňkových a velkoprostorových kanceláří. Část velkoprostorová často zahrnuje komunikační koridory, recepci, pracoviště technické podpory a prostory pro jednání, vzájemnou komunikaci a odpočinek.
- **Flexibilní kancelář** – je to kancelář, která nemá přesný počet pracovišť, jelikož její interiérové vybavení včetně pracovního míst je mobilní. Celé pracovní místo je uloženo do mobilních kontejnerů. Stanoviště je v prostoru této kanceláře. Prostor zahrnuje komunikační koridory, recepci, pracoviště technické podpory a prostory pro jednání, vzájemnou komunikaci a odpočinek, kde uspořádání se často může měnit i během jednoho den.

Další kritérium při tvorbě kancelářských pracovišť, jsou například umístěním budovy, přístupnost, cena za podnájem nebo lokalita daného místa. Kancelářské budovy se dají zařadit do třech kategorií:

- **Kancelářské prostory třídy A** – jsou to budovy pro uživatele s ochotou si připlatit za nadprůměrný nájem, za kvalitní dostupnost, vysoký standart kvality a stabilní tržní přítomnost. Kancelářské prostory kategorie A se nejčastěji vyskytují v prestižních lokalitách ve velkých městech, proto se tyto staly hodně vyhledávaným zbožím. Takové budovy se vyskytují například v Praze jako je Karlín (Praha 8), centrum (Praha 1) také v Ostravě se nachází takové budovy například centrum Ostravy.
- **Kancelářské prostory třídy B** – prostory sloužícímu široké veřejnosti, kde nájemné je v průměrném pásmu pro danou oblast, adekvátní systémy a vyhovující standart. Tyto prostory se obvykle nacházejí na předměstí nebo v levnějších oblastech velký měst jako je například Ostrava – Poruba.
- **Kancelářské prostory třídy C** – tyto prostory jsou za nájemné podprůměrné ve výši z hlediska konkrétní oblasti.

1.4 Podmínky vnitřních prostor

Podmínky na vnitřní prostředí musí splňovat požadavky pro osoby schopnosti pohybu a orientace, ale také pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. V administrativních budovách, kde se vyskytuje více, jak dvacet zaměstnanců musí být zajištěny podmínky pro jejich zaměstnání jako například osvětlení nebo akustika.

1.4.1 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Právní úprava BOZP je nedílnou součástí pracovního práva a je v něm zakomponovaná. Podniky musí respektovat veškeré právní předpisy. Management organizací má na starost nastudování právních předpisů a přesvědčit své zaměstnance k dodržování bezpečnosti, což následně vede ke zlepšení celkové úrovně BOZP.

Samostatný pojem BOZP je definován jako soubor různých technických, technologických, organizačních a jiných opatření, které mají za cíl chránit zaměstnance, popřípadě jiné osoby nacházející se na pracovišti.⁴

Požadavky na zajištění BOZP jsou definovány v ustanovení § 349 odst. 1 zákoníku práce. Jedná se o více než 80 právních předpisů, stovky technických norem a dalších ostatních předpisů k zajištění BOZP. Nejpodstatnějšími právními předpisy jsou:

- zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 309/2006 Sb., zákon o zajištění dalších podmínek BOZP, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. 101/2005 Sb., o podrobnějších požadavcích na pracoviště a pracovní prostředí,
- vyhláška č. 79/2013 Sb., o pracovnělékařských službách a některých druzích posudkové péče.¹⁸

1.4.2 Teplota

Optimální teplota v kancelářích nejde přesně určit, jelikož v menších kancelářích, kde se vyskytují dva až tři zaměstnanci tak se lépe shodnou na ideální teplotu, ale ve velkých open space kancelářích, kde se vyskytují deset a více lidí tak je těžší určit optimální teplotu pro všechny. Doporučená teplota pro tyto kanceláře je 21° - 23 °C a relativní vlhkost vzduchu by měla být minimálně 40 % až 70 %. Minimální a maximální teplotu určuje zákon § 6 a § 7 nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kde minimální teplota je určena na 20 °C a maximální teplota je 27 °C.¹⁹

1.4.3 Osvětlení

Osvětlení administrativních budov je velikou součástí pro vytvoření zrakové pohody zaměstnance uvnitř místnosti. Správně zvolené osvětlení může vést zaměstnance k lepším výsledkům, jelikož může být lépe připravený na svou práci. Zraková pohoda se musí zajistit při zatažené, polojasné či jasné obloze, ale i při přímém slunečním svitu. Při posuzování osvětlení se musí počítat vždy z nejhoršími podmínkami venkovního počasí jako může být například tma, hustá mlha, déšť, sníh a atd.⁶ Osvětlení můžeme dělit na:

- **Denní osvětlení** – pro zaměstnance je lepší denní světlo pro jeho zrak a pro zaměstnavatele je tato varianta výhodnější po ekonomické stránce.
- **Umělé osvětlení** – je to stála intenzita a barva, rovnoměrnost pro zaměstnance to může být nepříjemné při špatném zvolení (žárovky, zářivky apod) pro zaměstnavatele to může být náročné po finanční stránce.
- **Kombinované osvětlení** – je to kombinace denního a umělého osvětlení, kde se musí nastavit správná rovnoměrnost a stálost mezi osvětlením.
- **Intenzita osvětlení** – by měla být cca 500 lx.¹⁴

Zraková práce je spojena se psaním, čtením nebo prováděním vysoce jemným i hrubých ručních prací, ale také souvisí s úklidem udržování čistoty nebo i obyčejnou chůzí po chodbě. Obtížnost zrakové práce závisí na vzdálenosti viděného, na nejmenší sledované podrobnosti.¹⁴

Při dokonalé zatažené obloze se během dne osvětlení rychle mění. To si nejsme schopni v důsledku adaptační schopnosti našeho zraku uvědomit, to je ale pro nás především výhodou, protože nás zrak nutí k adaptaci na světlo a tím se naše schopnost udržuje ve funkci.

1.4.4 Akustika

Akustika je nedílnou součástí vnitřních prostor, jelikož akustika může ovlivnit pracovníka, ale i potencionálního klienta. Při správném akustickém prostředí, které by nemělo přesáhnout 65 dB, se klient či zaměstnanec může cítit uvolněně, může mu to dodat pocit bezpečí a více se otevřít při řešení problémů, ale při špatném akustickém prostředí se může člověk cítit unaveně, podrážděně, nemusím takovou koncentraci jako při správném akustickém prostředí. Akustika se především řeší v kancelářích, velkoplošných kancelářích, otevřených zasedacích místnostech, uzavřených zasedacích místnostech nebo call centrech atd.¹⁵

2. Charakteristika společnosti České spořitelny a.s.

Charakteristika bude řešena pro bankovní instituci České spořitelny a.s., kde se jedná o banku s nejdelší tradicí na trhu a to je 195 let. V současnosti poskytuje své služby pro 4,67 milionů klientů. Od roku 2000 se připojila ke skupině Erste Group Bank. Česká spořitelna se zaměřuje na drobné klienty, malé a střední firmy, velké korporace, a také na města a obce. ⁵



Obrázek 1 – logo firmy ¹³

Název:	Česká spořitelna a.s.
Sídlo:	Olbrachtova 1929/62, Praha. 140 00, Česko
IČO:	45244782
Právní forma:	Akciová společnost
Majitel:	Erste Bank
Klíčoví lidé:	Tomáš Salomon
Základní kapitál:	122,5 mld. Kč
Zaměstnanci:	10 000
Dceřiné společnosti:	Stavební spořitelna České spořitelny České spořitelna – penzijní společnost Brokerjet České spořitelny Realitní společnost České spořitelny MOPET CZ Factoring České spořitelny CS NHQ, s.r.o. REICO investiční společnost České republiky, a.s. Erste Grantika Advisory, a.s. Erste Leasing, a.s. sLeasing a. s. Investičníweb s.r.o. Energie CS, a.s. Věrnostní program iBOD, a.s. Erste Corporate Finance, a.s. CPDP 2, a.s. Holding Card Service, s.r.o. ⁵

2.1 Popis společnosti

Historie České spořitelny, založené v roce 1825 podle vzoru „Erste Oesterreichische Spar – Casse“, byla plná změn, ale v roce 2000 se banka stala členem naší skupiny. Každý druhý Čech je klientem banky, která představuje nejen důležitou finanční instituci silné české ekonomiky, ale téměř s 500 pobočkami se stává nejdostupnější bankou na domácím trhu, také na to má vliv rozsáhlá síť bankomatů a platbomatů. Na trhu klientských hypotečních úvěrů, spotřebitelských úvěrů, včetně kreditních karet a kontokorentů se Česká spořitelna pohubuje na špici.⁵

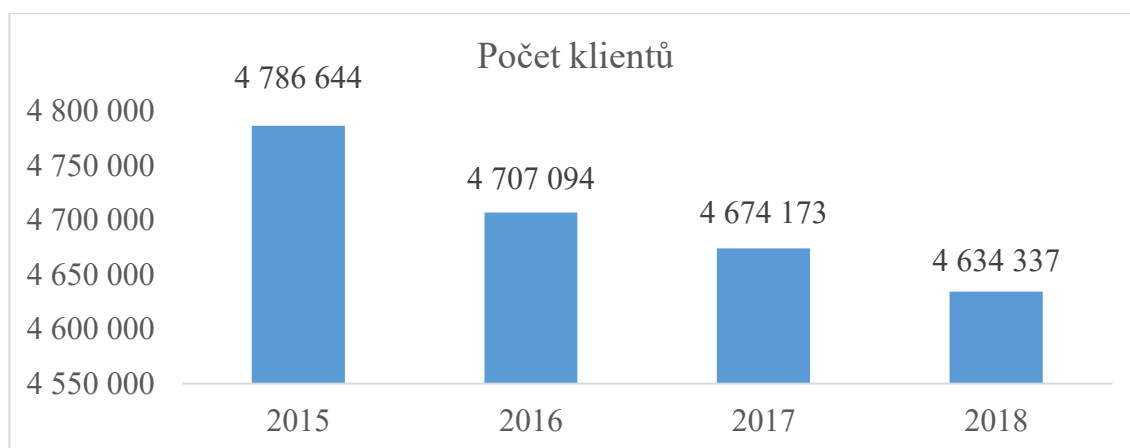
Banka klade velký důraz na rozšiřování digitálních služeb, proto v roce 2018 Česká spořitelna představila nové internetové bankovníctví George, který měl nahradit servis 24. George po spuštění začal sloužit jako moderní internetový portál pro komplexní správu rodinných financí. Spořitelna se stala díky George první bankou v Česku, která dokáže realizovat takzvané okamžité platby, kdy se peníze po odeslání z jedné banky do druhé připíší během pár vteřin.

Banka poskytuje komplexní řešení podnikatelům a firmám a je největším poskytovatelem firemních úvěrů v Česku. Na trhu je instituce v popředí i poskytování produktů pro velké, střední a malé podniky a díky široké nabídce devizových, úrokových, komoditních a peněžních produktů. Důraz se klade i na podporu řízení a analýzu finančních rizik. Česká spořitelna se podílela i na všech úspěšných akciových emisích na Burze cenných papírů v Praze, ať se jednalo o emise primární či sekundární.

Česká spořitelna se podílí i na budování a posilování prosperity země. Banka se tradičně umísťuje mezi největšími, a také nejocetňovanějšími zaměstnavateli na domácím trhu. Banka se zaměřuje i na lidi s různými handicapy, a proto pro ně upravila 760 bankomatů, které jsou přizpůsobené pro nevidomé, 29 poboček má službu pro neslyšící a 239 poboček je bezbariérových.

Skupina České spořitelny je s počtem 4,6 milionů klientů největší bankou na českém trhu. K roku 2018 bylo založeno 2,7 milionu účtů a k tomu se vyrobilo 2,92 milionu platebních karet, také je v provozu je 501 poboček a klient má k dispozici víc jak 1 800 bankomatů a transakčních terminálů.⁶

V níže uvedeném grafu je znázorněno, jak se vyvíjel počet klientů v určitém období 2015–2018.



Graf 1 - počet klientů za rok 2015–2018⁵

Banka v roce 2011 prošla transformací, která měla za cíl vytvořit strukturu čtyř bankovních značek. Každá značka je určená pro jinou skupinu klientů, která se rozlišuje podle bonity, životního stylu nebo chování klientů. Poznávací znamení jednotlivých značek je odlišen barevně a každá značka má své pojmenování. Standartní neboli běžoví klienti mají největší zastoupení v ČS. Mají nejrozsáhlejší síť poboček ve, kterých řeší jednoduché bankovníctví. Plus klienti jsou označeni modrou barvou a mají svého osobního bankéře a řeší s ním svoje osobní bankovníctví. Černou barvou jsou označeni premiéroví klienti, kde část banky je zaměřena na souhrnný servis pro náročné klienty. Klienti jsou především podnikatelé, majitelé firem, manažeři, sportovci, umělci. Tato cílová skupina dostává nejvyšší poradenství, individuální přístup. Poslední oblast je Erste Corporate Banking označena šedou barvou, kde cílová skupina klientů jsou živnostníci a podnikatelé.

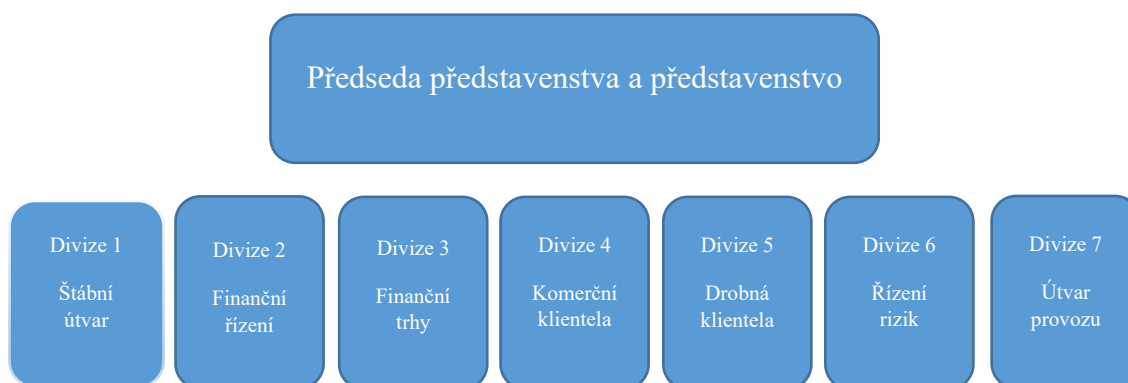
Tabulka 1 – struktura klientů

	Standart	Plus	Premier	Corporate
Pro koho jsou určeny	Měsíční příjem do 30 000 Kč	Měsíční příjem 30 000+ nebo depozitum 0,5 + mil.	Příjem 100 000 + měsíčně, depozitum 1 + mil.	Živnostník obrát do 30 mil.
Znalost finanční služby	Jednoduché bankovníctví	Osobní poradenství pro majetnější klienty	VIP poradenství	Znalost finanční služby pro podnikání

Česká spořitelna má velmi rozsáhlou síť svých poboček, která je tvořena 1 centrální budovou, 18 hypotečními centry, 15 regionálními korporátními centry Erste Corporate Banking, 13 regionálními centry pro klienty privátního bankovníctví Erste Private Banking, 9 pobočkami Erste Premier a 1 specializovanou pobočkou pro zahraniční klienty Expat centrum.

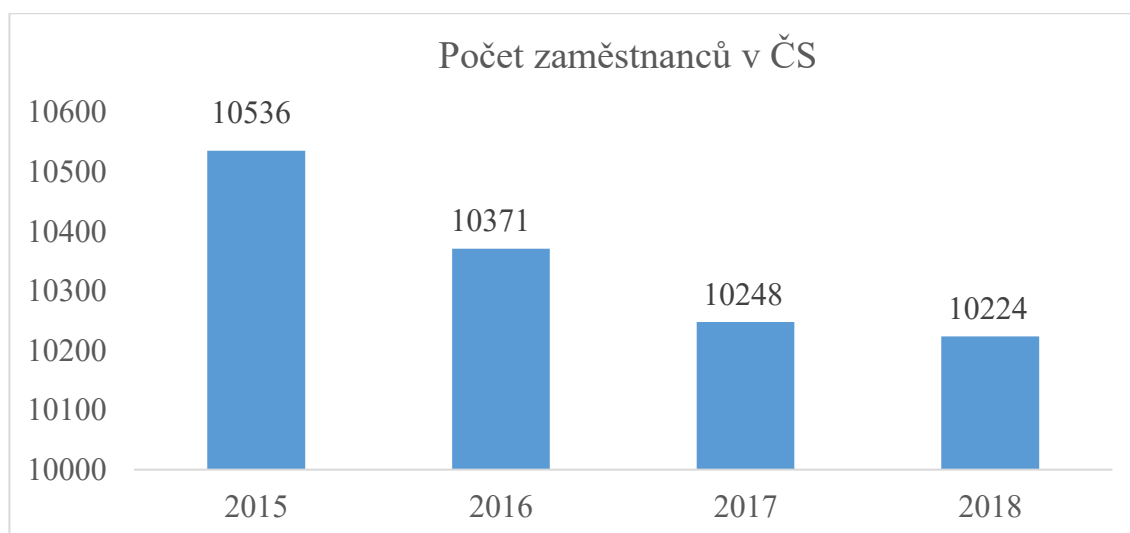
2.2 Organizační struktura

Vedení České spořitelny se skládá z předsedy představenstva, představenstvo a dozorčí rady. Níže uvedené schéma zobrazuje rozdělení ČS do sedmi divizí, kde tři jsou obchodní jako jsou finanční trhy, komerční klientela a drobná klientela a čtyři divize jsou neobchodní.



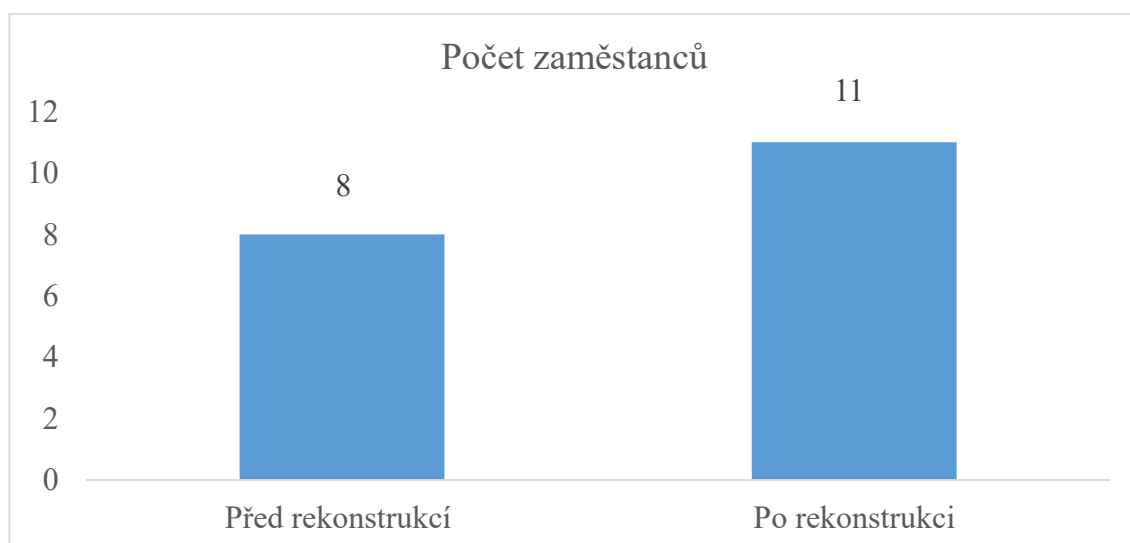
Obrázek 2 – schéma divizní společnosti České spořitelny a.s.⁵

Česká spořitelna jde cestou hesla „*Moje zdravé finance*“, kde si své zaměstnance cení a považuje je za kvalifikované, spokojené, kvalitní a motivované svou prací. Hlavní cíl banky je stát se bankou první volby pro všechny cílové skupiny jako jsou mladí, movití, staří klienti dále akcionáři, a hlavně pro své zaměstnance. Zaměstnanci tvoří největší skupinu České spořitelny, také patří jako základní cílová skupina, která buduje vztah s klientem. Při správném jednání s klientem, získá Česká spořitelna větší důvěru mezi svými klienty což má za důsledek přísun nových klientů. Banka sice zaznamenala pokles svých zaměstnanců k roku 2018 kde počet byl cca 10 000, ale nezaznamenalo to žádný vliv na chod celého finančního systému. V níže uvedeném grafu bude uvedeno jaký pokles byl od roku 2012 do roku 2018.



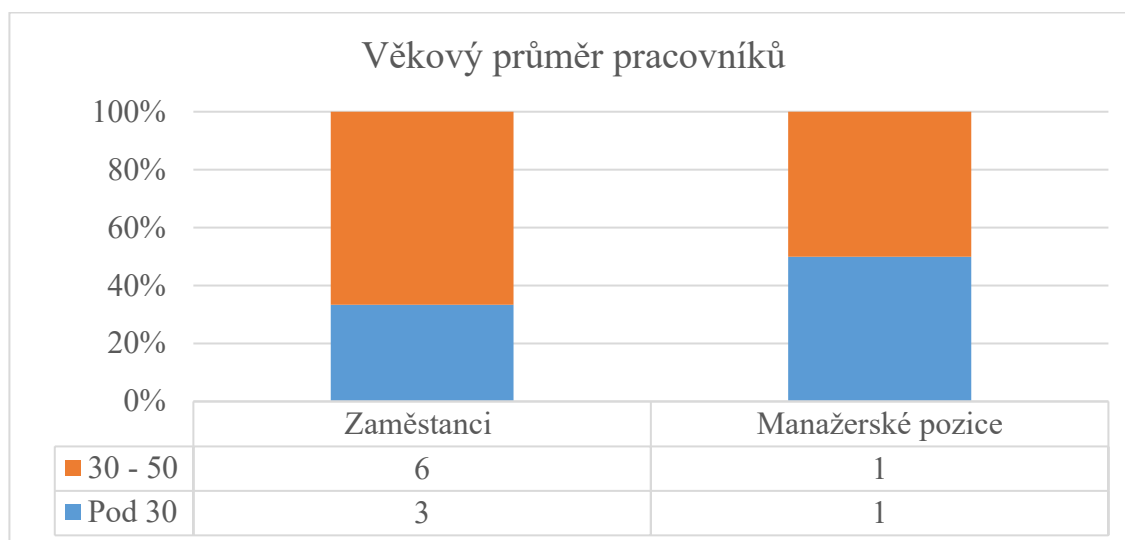
Graf 2 – počet zaměstnanců v ČS za období 2012–2018⁵

Z důvodu konkurence schopnosti se Česká spořitelna rozhodla své pobočky rekonstruovat jako proběhlo na pobočce na Zdeňka Štěpánka v Ostravě, kde se jde opačným systémem a zaměstnanců přibýlo. V níže uvedeném grafu bude ukázáno, jak narostl počet.



Graf 3 – počet zaměstnanců před a po rekonstrukci

Na uvedené pobočce v Ostravě pracuje ke dni 29.2.2020 jedenáct zaměstnanců, kde s toho je osm zaměstnanců a dále se vyskytují dva pracovníci v manažerských pozicích. V následujícím grafu si ukážeme věkový průměr zaměstnanců, kde zjistíme že většina zaměstnanců se pohybuje mezi třicátými a padesáti lety, což má pro firmu vysoké procento zkušených zaměstnanců. Z grafu můžeme vidět i nízké procento mladých zaměstnanců což je záměr banky zaměstnávat a nabírat starší a zkušenější zaměstnance.



Graf 4 – věkový struktura zaměstnanců

2.3 Služby České spořitelny

Nabízené služby České spořitelny jsou tvořeny finančními institucemi, finančními dokumenty a finančním trhem. Služby jsou podle finanční instituty rozdělené do 4 oblastí:

- **Transakční služby** – jsou to finanční dokumenty a subjekty, které mají za cíl poskytovat platební a zúčtovací styk. V dnešní době moderní techniky se většinou transakční služby provádějí pomocí internetového bankovníctví, což přispívá ke snížení transakčních nákladů.³
- **Zprostředkovatelské služby** – mají za cíl přesouvat toky zdrojů od spořicíh subjektů k investujícím subjektům. Díky tomuto roste ekonomie rychleji.³
- **Pojišťovací služby** – jsou efektivní způsoby tvorby a rozdělování finančních rezerv k úhradě škod a potřeb, které mohou vznikat na nahodilých událostí.⁸
- **Služby spojené s obchodováním s cennými papíry a investicemi do cenných papírů** – zde spadají nedepozitní finanční instituty.³

2.4 Produkty České spořitelny

Celá strategie České spořitelny spočívá nabízet své produkty, popřípadě produkty dceřiných společností svým klientům, ale i ne klientům.

Všechny produkty, co spořitelna nabízí si klient může sjednat na pobočkách po celé České republice nebo si určité produkty může sjednat sám online pomocí webové stránky www.csas.cz, popřípadě přes internetové bankovníctví George a další způsob, jak si může vybrat je přes informační linky České spořitelny.

Produkt si může uzavřít kdokoliv starších osmnácti let, kde se jedná především o občany České národnosti. Pokud se jedná o občana z cizího státu, tak má stejná práva jako český občan a může si uzavřít produkty banky.

Banka je komplexní všem svým zákazníkům a nabízí tyto produkty:

- **Účty** – je to základní služba, kde se dají uložit peníze a dále se jej můžeme využít na provádění platebního styku.⁹ Účty se dále dají rozdělit podle zaměření klienta, a to je běžný, studentský, dětský a podnikatelský účet.
- **Půjčky** – jde o poskytnutí finančních prostředků na nepodnikatelské potřeby, které dále mohou sloužit ke konkrétnímu účelu. Finanční prostředky půjčuje poskytovatel jako je v tomto případě banka a dává je spotřebiteli. Půjčení peněz nese s sebou povinnost splatit jistinu a k tomu náleží i řádný úrok.¹⁰ Půjčky se dají rozdělit do více druhů jako je kontokorent, peníze na klik, půjčka, konsolidace půjčky, kreditní karta, úvěr od buřinky na rekonstrukci, úvěr na družstevní bydlení a úvěr ze stavebního spoření.
- **Hypotéky** – jedná se o dlouhodobý úvěr, jehož splácením je zajištěno zástavním právem k nemovitosti (pozemku či stavbě). Zástavní právo musí být zapsáno v katastru nemovitostí. Hypotéky se dají rozdělit na účelové a neúčelové. Účelové hypoteční úvěry se dají použít jenom na určený účel uvedený ve smlouvě což je nejčastěji nákup nemovitosti. Neúčelový hypoteční úvěr nemají daný účel a spotřebitel si za to může pořídit cokoliv.¹¹ Česká spořitelna má ve své nabídce dva hypoteční úvěry, a to je hypotéka a americká hypotéka.
- **Spoření** – jedná se o produkt, kdy si klient odkládá své peníze na spořicí účty a má je oddělené od běžného účtu. Při dodržení smluvních podmínek s bankou klient své peníze může nechat zhodnotit, kde dostává řádný úrok. Banka nabízí různé druhy spoření, a to je Spoření ČS, Stavební spoření, Doplnkové penzijní připojištění, penzijní připojištění, výherní vkladní knížka a dětská vkladní knížka.
- **Investování** – investování se rozumí ukládání peněz do aktiv, které s sebou nesou riziko ztráty hodnoty, ale mají i předpoklad vyššího výnosu. Investování probíhá na

finančních trzích na, kterých se obchodují peněžní prostředky a cenné papíry. Jedná se především o trh peněžní, kapitálový a devizový.¹² Investiční služby nabízí Česká spořitelna pomocí svých investičních produktech, a to jsou otevřené podílové fondy, dluhopisy a dluhové cenné papíry, prémiové vklady, akcie, certifikáty, investiční zlato, směnné kurzy.

- **Pojištění** – pojištění je realizováno formou smluvního vztahu mezi pojišťovnou a dalšími účastníky pojištění. Práva a povinnosti účastníků pojištění je stanoveno obecně závaznými předpisy nebo příslušnou smlouvou.⁸ Pojištění se rozděluje na životní a neživotní pojištění. Banka nabízí tyto druhy pojištění flexi životní pojištění, flexi životní pojištění junior, cestovní pojištění, pojištění nemovitosti, domácnosti, osobních věcí a karet, povinné ručení, havarijní pojištění, pojištění vyčerpané částky, schopnosti splácet půjčku, schopnosti splácet hypotéku a schopnosti splácet úvěru ze stavebního spoření.

2.5 Hospodářská činnost a analýza vybraných ukazatelů

Hospodářská činnost vychází z výsledků finanční skupiny české spořitelny na základě vybraných ukazatelů. Všechny ukazatele vychází z konsolidovaného ekonomického ukazatele, který je součástí výroční zprávy za rok 2018. Analýza bude ukázána na ukazateli o finančním trhu, o výkazu o zisku a poslední ukazatel je poměrový.

Pro hospodaření bank je nejdůležitější ukazatel zisku. Tato informace je uvedena v účetních výkazech každé banky a ve výroční zprávě. Zisk je po zdanění je hlavní informace pro akcionáře, protože od toho se odvíjí také výše jejich dividend. Zisk je tedy základním ukazatelem kvality hospodaření obchodních bank. Jenomže se jedná o pouhé absolutní číslo, které bez zasazení do širšího kontextu příliš nevypovídá o efektivnosti jejich hospodaření – neumožňuje totiž ani porovnání různě velkých institucí, ani porovnání v čase. Proto jsou nutné další analýzy, a to jak statické, tak i dynamické, a jejich porovnání se srovnatelnou konkurencí.¹⁶

Tabulka 2 – ukazatel z výkazu zisku a ztráty⁵

Mil. Kč	2018	2017	2016	2015
Čistý úrokový výnos	27 821	25 350	25 512	25 864

Čisté příjmy z poplatků a provizí	8 540	8 803	9 308	10 254
Provozní výnosy	39 088	37 227	38 227	39 743
Provozní náklady	-18 327	-18 240	-18 146	-18 586
Provozní zisk	20 761	18 987	20 081	21 157
Čistý zisk náležející akcionářům	15 362	14 610	15 457	14 293

Do finanční analýzy banky se zahrnuje především bilanční údaj, který má za cíl zachycovat výkaz o finanční pozici. K 31. prosinci 2018 dosáhly bilanční sumy ve výši 1 426 465 mil. Kč což oproti minulému roku je nárůst o 6,8 %.

Tabulka 3 – ukazatel z výkazu o finanční situaci⁵

Mil. Kč	2018	2017	2016	2015
Bilanční suma	1 426 465	1 329 223	1 066 526	959 584
Úvěry a pohledávky za bankami	389 844	157 525	22 328	34 717
Úvěry a pohledávky za klienty	694 065	638 694	577 453	532 524
Cenné papíry	246 781	219 501	257 183	240 678
Vklady bank	318 861	295 232	144 282	83 915
Vklady klientů	952 506	881 997	786 876	709 817
Vlastní kapitál náležející akcionářům	122 473	120 810	121 564	119 986

Za nejzákladnější informaci v analýze se dá považovat ukazatele ROE a ROA. Tyto ukazatele najdeme ve výroční zprávě každé obchodní banky.

Ukazatel ROE (return on equity) neboli výnosnost kapitálu se vypočte jako podíl čistého zisku a průměrné výše kapitálu v daném období. Kapitál obsahuje nejenom základní jmění, ale i ostatní kapitálové fondy, kapitálové rezervy a nerozdělený zisk minulých období (a také nerozdělený zisk běžného roku, pokud tento ukazatel počítá v průběhu hospodářského roku). Výnosnost je měřena na základě účetní (tj. ne na základě tržní) hodnoty vlastního kapitálu. ROE je nesouměřitelný v odlišných ekonomických prostředích, a to z důvodu různých daňových systémů. Tento ukazatel nezohledňuje

inflaci a náklady na vlastní kapitál. Hodnoty ROE bývají investory porovnávány s výnosy dlouhodobých státních cenných papírů, které bývají považovány za nejbezpečnější investici s nejnižším výnosem (samozřejmě to není vždy pravda, ale pouhé zobecnění). Investorům jde o měření rizikovosti podnikání, do něhož vkládají svoje finanční prostředky.¹⁶

Tabulka 4 – základní poměrové ukazatele⁵

	2018	2017	2016	2015
ROE	12,8 %	12,10 %	12,90 %	13 %
ROA	1,10 %	1,10 %	1,50 %	1,50 %
Provozní náklady/provozní výnosy	46,90 %	49 %	47,50 %	46,80 %
Neúrokové výnosy/provozní výnosy	28,80 %	31,90 %	33,30 %	34,90 %
Čistá úroková marže k úročeným aktivům	2,20 %	2,60 %	3,10 %	3,30 %
Klientské pohledávky/klientské závazky	72,70 %	72,20 %	73,20 %	74,60 %
Individuální kapitálová přiměřenost	19 %	18,60 %	20,10 %	21,70 %

ROA (return on assets) neboli rentabilita aktiv se vypočte jako podíl čistého zisku banky po zdanění a průměrné výše aktiv v daném období. ROA ukazuje, kolik vydělává jedna jednotka aktiv, tj. do jak výnosných aktiv banka investuje svoje pasiva. Pokud není vysoká hodnota ROA podložena vysokou hodnotou ROE, nevypovídá nic o výnosnosti analyzované obchodní banky. V této souvislosti je, ale nutné zdůraznit, že existuje úzký vztah mezi ziskovostí (či výnosností) dané investice a její rizikovostí. Obvykle platí, že rizikovější investice může být výnosnější než investice méně rizikové, ale také může být ztrátovější.¹⁶

3. Původní a realizované uspořádání pobočky finanční instituce

Česká spořitelna má novou vizi svých poboček, které začala rekonstruovat po celé České republice, jelikož chtěla překonat konkurenci a nabídnou něco nového na trhu pro své klienty, a také si chtěla upevnit místo pro jednu z nejlepších bank, proto vyslechla své klienty a dala jim to o co si žádali, a to je soukromí. K rekonstrukci se dostala i pobočka v Ostravě – Porubě na adrese Zdeňka Štěpánka 1787/1, Ostrava, 70800.



Obrázek 3 – ukázka lokace pobočky na mapě¹⁷

Pobočka finanční instituce má svou lokaci v přízemní patře v panelovém domě, kde si celý prostor určený k provozování bankovní instituce celý pronajímá. Prostor se nachází v dostupné lokalitě pro příjezd městské hromadné dopravy a jak bylo výše uvedeno v kapitole kancelářských pracovišť se tato budova řadí do kancelářských prostor třídy B. V níže uvedeném obrázku je znázorněný hlavní vstup do pobočky, který je jediný na celou pobočku finanční instituce.



Obrázek 4 – vstup do pobočky⁷

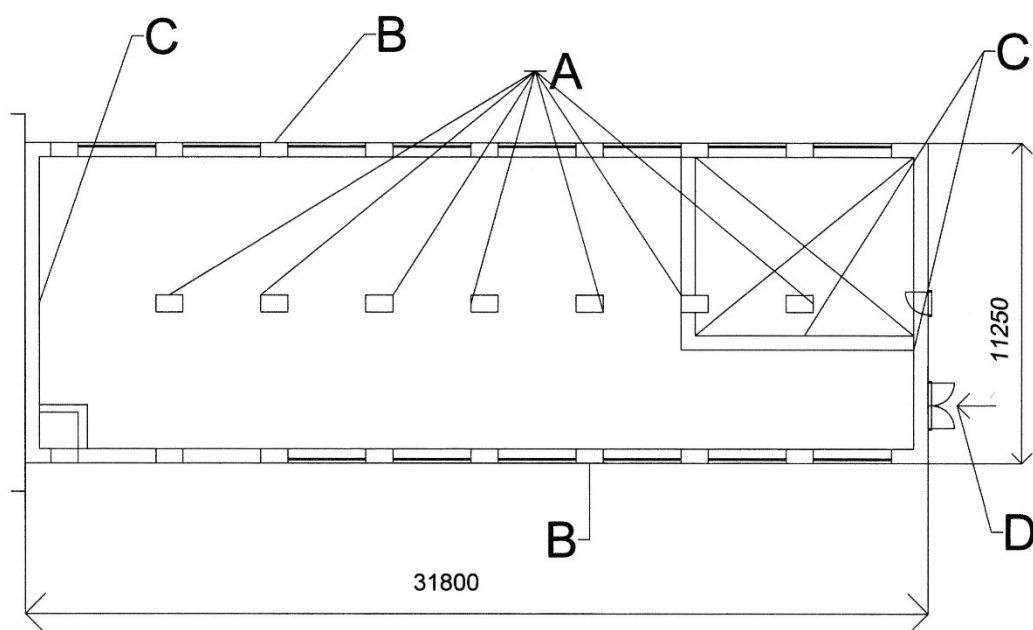
3.1 Stavební a technické uspořádání dané pobočky

Uspořádaný prostor má své jasné dané rozměry, kde šířka pobočky má 11,25 m a délka pobočky měří 31,8 m. Celý prostor má 295 m².

Na níže položeném obrázku, který značí základní uspořádání sloupů a nosných příček. Nosné sloupy jsou vyznačeny v obrázku pod písmenem „A“. Sedm sloupů se vyskytují uprostřed budovy.

Na stranách dané pobočky se nachází nosné zdi panelového domu vyznačeny písmenem „C“ v nosné zdi se nachází i jediný vstup do pobočky označen „D“. Nosná zeď zasahuje i do prostoru pobočky, kde vymezuje prostor pro jinou firemní společnost.

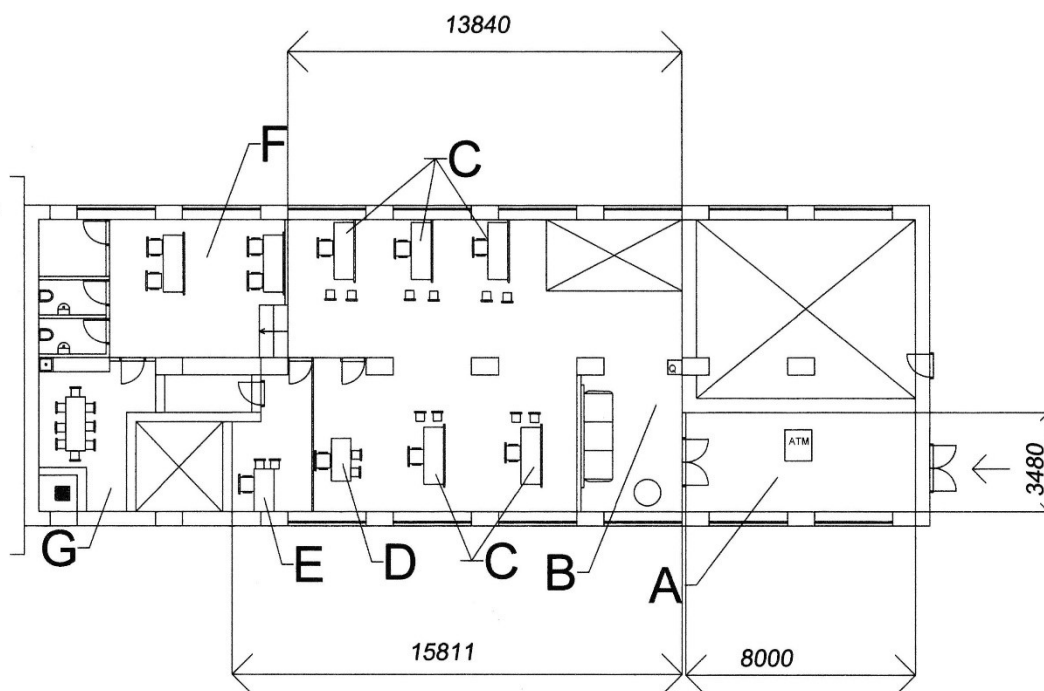
Po celé délce budovy se vyskytují nosné zdi se sloupy označeny písmenem „B“. Mezi šestnácti sloupy se vyskytuje čtrnáct oken.



Obrázek 5 – Základní uspořádání nosných zdí a sloupů

3.2 Popis původní pobočky

Původní retailová pobočka nese název „*starý formát*“, kde se pobočka rozděluje na sedm částí, které jsou znázorněny na obrázku 6 níže uvedeném a vněm jsou označeny písmeny (A, B, C, D, E, F, G).



Obrázek 6 – původní uspořádání pobočky

- **Samoobslužná zóna „Sazo“ „A“** – je to zóna sloužící klientům, pro jejich potřeby každý den v čase od 00:00 do 23:59. Zde mohou využít výběrový bankomat, který slouží pro výběr peněz, zjištění zůstatku na účtu, posílání jednorázových plateb v české měně, dobíjení kreditu a založení trvalého příkazu. Do 30. září 2018 se zde nacházel i sběrný box, který sloužil pro zadávání jednorázových plateb.
- **Čekárna „B“** – čekárna je místnost pro klienty, kde se nachází sedací souprava a Qmatic označený na obrázku pod písmenem „Q“. Qmatic má za cíl vydávat čísla pro klienty, kde si klient volí ze tří nabídek (Nový produkt, Stávající produkt, Pokladna). V čekárně se také nachází světelná obrazovka pro zobrazení čísel vydané Qmaticem a určení přepážky, podle toho klient zjistí, na jakou přepážku má jít se svým požadavkem.



Obrázek 7 – čekárna pro klienty



Obrázek 8 – Qmatic a dětský koutek

- **Pracovní místo „C“** – pracovní místo je vybaveno přesným počtem pracovních míst, a to je šest stolů pro bankéře. Každý bankéř má určené své pracovní místo, takzvaně svůj stůl, k němu náleží židle pro zaměstnance, dvě židle pro klienty, ukazatel přepážky, který ukazoval číslo vydané Qmaticem a stolní počítač.
- **Pracovní místo pro plusové klienty „D“** – pracovní místo slouží pro plusové klienty jako už víme z předchozí kapitoly jedná se o movitější klientelu. Tato pracovní místo je odděleno skleněnou stěnou pro soukromí klientů.



Obrázek 9 – v pozadí se nachází místo pro plusové klienty

- **Manažerská kancelář „E“** – tato místnost slouží manažerovi pobočky. Místnost je oddělená skleněnou zdí a nachází se v ní jediný vchod. Tato kancelář neslouží, ale jenom manažerovi, jelikož se v ní nachází televizní spojení, které má za cíl spojit klienta se specialistou na energie.

- **Pracovní místo pro specialisty a různé podpůrné týmy „F“** – pracovní místo slouží převážně specialistům a podpůrným týmům na vykonávání kancelářských potřeb, kde se může např. jednat o skenování dokumentů do systémů nebo příprava pro klienta. Také se na tom to místě nachází toalety a místnost určená pro skladování materiálu pro chod pobočky.

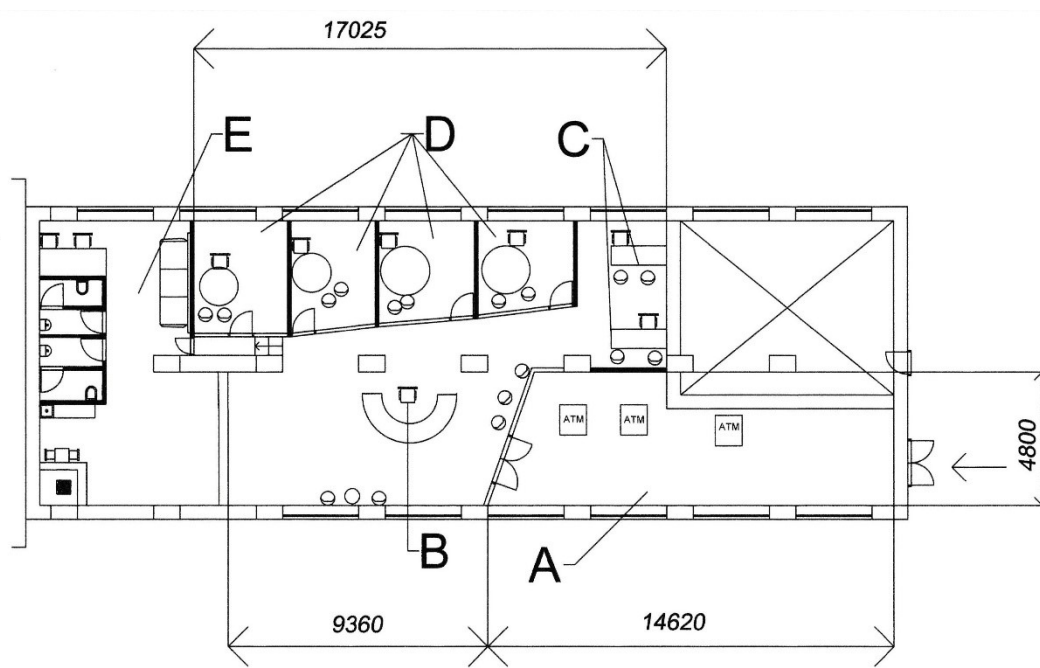


Obrázek 10 – stůl pro specialisty, interní zdroj

- **Zázemí pro zaměstnance „G“** – zázemí slouží primárně pro zaměstnance ČS. V místnosti se také nacházela kuchyň, která obsahovala kávovar na vaření kávy pro klienty, také byly se zde dal uvařit čaj pro klienty. V zázemí jsou většinou porady a zaměstnanci se zde převážně pohybují v obědové pauze.

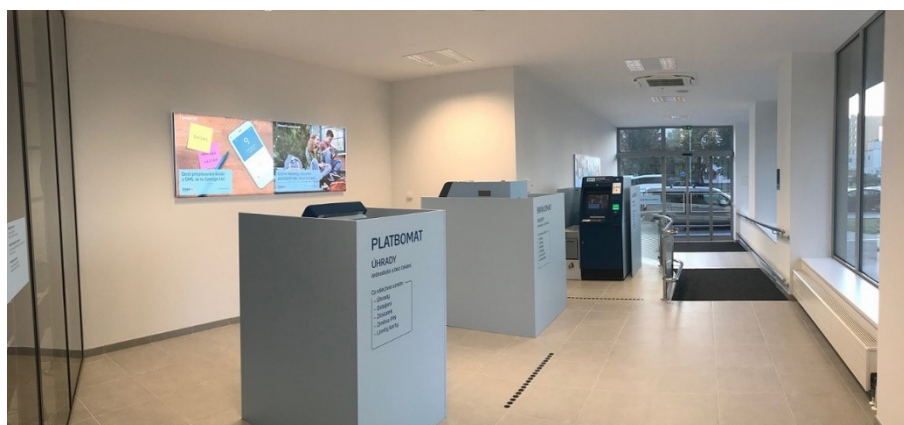
3.3 Popis realizované pobočky

Pobočka po rekonstrukci, která začala 24. června 2019 a skončila 11. října 2019 nese název „*Nový formát*“. Pobočka byla restrukturalizována do pěti částí, které jsou zobrazeny v obrázku 7. Všechny části jsou označeny písmeny (A, B, C, D, E).



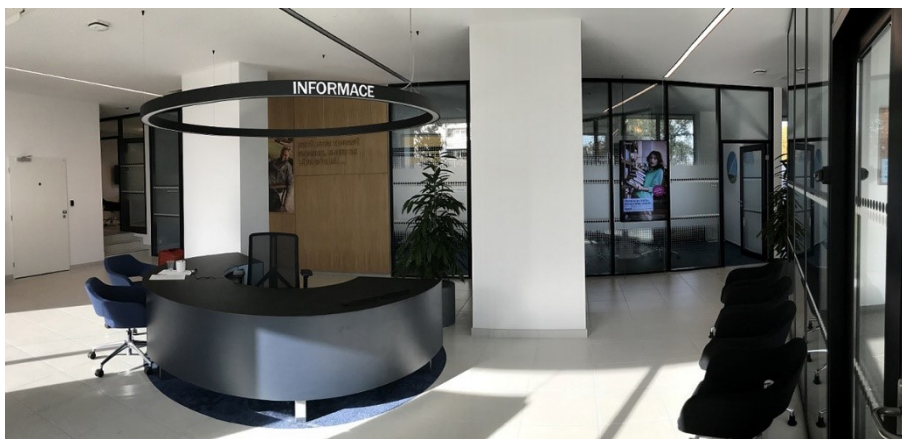
Obrázek 11 – uspořádání pobočky po rekonstrukci

- **Samoobslužná zóna „Sazo“ „A“** – jak už víme z předchozí kapitoly slouží klientům. V této zóně nastaly změny tím, že se zvětšila plocha a přidali se bankomaty, aby byli klienti rychleji obslouženi. Pro klienty zůstal výběrový bankomat a k němu se přidal vkladový bankomat, který má stejné funkce jako výběrový bankomat akorát nemá funkci výběru peněz, ale je uzpůsoben pro vložení bankovek v české měně. Další bankomat je platbomat, který má stejné funkce jako předchozí stroje, kde jeho předností je posílat jednorázové platby a skenování platebních složenek. Na obrázku níže je znázorněna samoobslužná zóna.



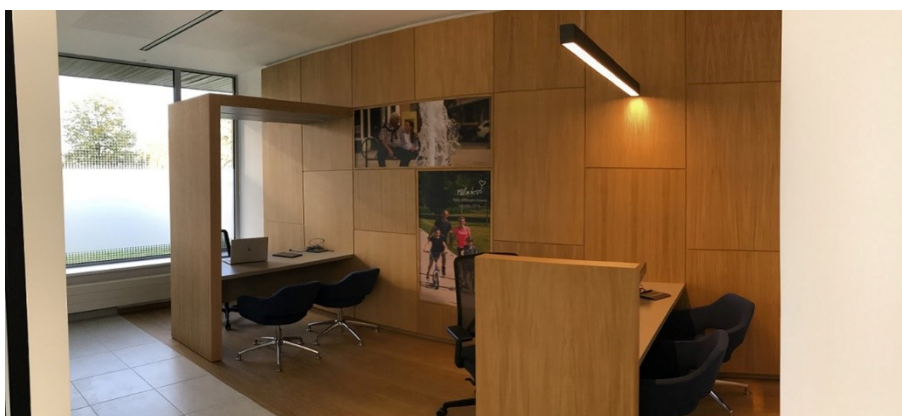
Obrázek 12 – samoobslužná zóna⁷

- **Recepce „B“** – jsou nezbytně nutná pro tuto pobočku, jelikož bez této části nemůže fungovat tato pobočka. Informace řídí celou pobočku a její fungování.



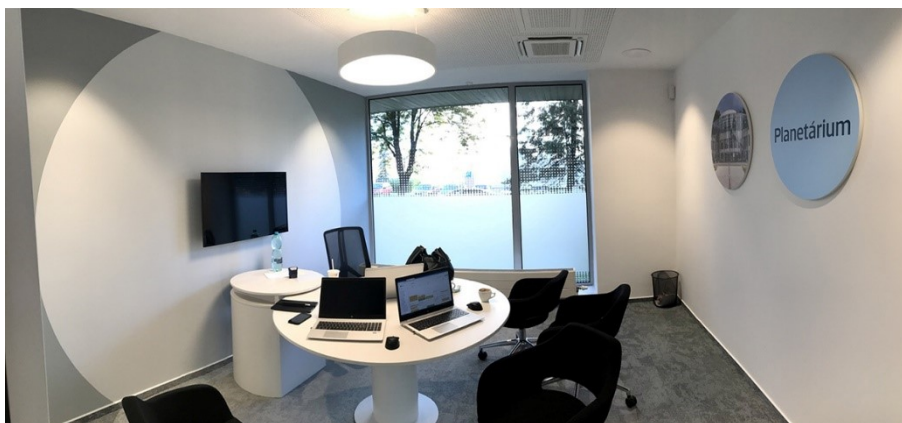
Obrázek 13 – informace hlavní centrum pobočky⁷

- **Expresní přepážka „C“** – slouží pro přichozí klienty a mají za cíl odbavit expresních klienty. Tyto přepážky nejsou obchodní, proto se na nich převážně vyřizují servisní věci jako jsou např. jednorázové platby, založení trvalého příkazu nebo inkasa.



Obrázek 14 – expresní přepážky pro zrychlenou obsluhu⁷

- **Zasedací místnosti „D“** – jsou určeny pro soukromí klientů a hlavní důvod, proč česká spořitelna přestavuje své pobočky. Místnosti mají za cíl dát klientovi pocit bezpečí a také chránění jeho osobní dat. Zasedací místnosti se používají pro obchodní dny. V každé zasedací místnosti se nacházejí televize pro lepší komunikaci s klientem, protože na televizi se dají přenést data co vidí bankéř na své notebooku a může klientovi ukazovat jeho možnosti na obchodování. Každá zasedací místnost má své pojmenování po významných místech v dané lokalitě, V pobočce se nachází čtyři místnosti.



Obrázek 15 – zasedací místnosti⁷



Obrázek 16 – zázemí pro zaměstnance

Zázemí zaměstnanců „E“ – je určeno pro zaměstnance, kde se nachází kuchyňská linka s malým jídelním stolem a kávovarem pro vaření kávy klientům, toalety, stůl pro podporu a relaxační zóna pro zaměstnance. V relaxační zóně je sedací souprava a k ní přiřazeny stoly. V relaxační zóně se převážně pořádají porady.

4. Analýza hodnocených parametrů starého a nového formátu

Tato kapitola analyzuje jednotlivá parametry pro porovnání starého a nového formátu ve třech oblastech (obecné požadavky na provoz, požadavky a potřeby klientů a potřeby zaměstnanců).

4.1 Obecné požadavky na provoz

V této podkapitole si představíme požadavky na provoz, které jsou potřeba pro chod dané retailové pobočky (bezpečnost provozu, řízení týmu (porady), bezpečnost peněz, skladování propagačního materiálu).

4.1.1 Bezpečnost provozu

Bezpečnost provozu je zajištěn zaměstnavatelem, který zajišťuje BOZP. Bezpečnost je pro ČS celoplošná a musí se dodržovat na všech pobočkách stejně. V dané pobočce se nevyskytuje žádná ochranná služba.

- **Bezpečnost provozu ve starém formátu** – bezpečnost zaměstnanců je zajištěna odborným školením a následně podepsání dokumentu ohledně BOZP. Požární bezpečnost je zajištěna dvěma pěnovými hasicími přístroji, které se nacházejí v čekárně, a v místnosti pro zaměstnance a detektorem kouře. Pobočka je vybavena bezpečnostními systémy jako je kamerový systém, poplachový a zabezpečovací systém apod.
- **Bezpečnost provozu v novém formátu** – bezpečnost zaměstnanců je zajištěna jako u starého formátu a odborným proškolením a podepsáním dokumentu BOZP. Požární bezpečnost je zajištěna také dvěma pěnovými hasicími přístroji, které se nacházejí na expresní přepážce a v zázemí pro zaměstnance, také se v pobočce nacházejí požární hlásič. Na pobočce se nacházejí stejné zabezpečovací systémy jako u starého formátu.

4.1.2 Řízení týmu a pořádání porad

Řízení týmu je zajištěno manažerem pobočky, který má za cíl řídit zaměstnance na dané pobočce a motivovat je k lepším prodejním výsledkům. Toho může dosáhnou např. pomocí porad celého týmu nebo osobním rozvojem jednotlivého zaměstnance.

Osobní rozvoj zaměstnance znamená poradu, kde je jenom manažer a sám zaměstnanec a řeší spolu individuální výsledky prodeje zaměstnance. Dále spolu řeší jeho rozvoj, kde se spolu baví, čeho by chtěl pracovník dosáhnout v ČS a podle toho manažer vybírá školení pro zaměstnance.

- **Řízení týmu ve starém formátu** – manažer pobočky řídil a motivoval své zaměstnance pomocí zmíněných porad, které se pořádaly jednou týdně, a to v úterý pře pracovní dobou od 8:15 do 8:55, kde se probíraly obchodní výsledky za týden a nastavení nové strategie na nový týden pro bankéře. Tyto porady se konaly většinou v zázemí pro zaměstnance, kde všichni seděli u kuchyňského stolu nebo na hale na pracovní místě, kde se jednalo o kratší porady, které se týkaly novinek, které ČS chystá. Osobní rozvoj jednotlivého zaměstnance se konal, co čtrnáct dní, kde manažer měl hodinovou poradou ve své kanceláři s každým zaměstnancem a řešil s ním jeho potřeby a obchodní výsledky.
- **Řízení týmu v novém formátu** – manažer pobočky má stejné úkoly jako ve starém formátu, kde musí pořádat porady a osobní rozvoj. Porada probíhá ve středu v obědové pauze od 12:45 do 13:30 a řeší se na nich stejné věci jako ve starém formátu. Porady se konají v zázemí pro zaměstnance v relaxační zóně na sedací soupravě. Osobní rozvoj jednotlivého zaměstnance se koná jednou měsíčně, a to v zasedací místnosti.

4.1.3 Bezpečnost finanční hotovosti

Bezpečnost finanční hotovosti má pobočka finanční instituce zajištěna pomocí trezorů na pokladně a trezorové místnosti, která má své zabezpečení.

- **Bezpečnost peněz ve starém formátu** – peníze jsou zabezpečeny v trezorové místnosti se souladem interními normami.
- **Bezpečnost peněz v novém formátu** – peníze jsou uschovány se souladem s interními normami, jako ve starém formátu, a to v trezorové místnosti.

4.1.4 Skladování propagačního materiálu

Skladování propagačního materiálu by mělo být skladováno v prostoru k tomu určenému a mělo by být dostupné všem zaměstnancům.

- **Skládování propagačního materiálu ve starém formátu** – propagační materiál měl svou určenou místnost, která se nacházela na místě pro specialisty. V dané místnosti se nacházeli brožury s nabízenými produkty, papíry do tiskárny a dárkové předměty.
- **Skládování propagačního materiálu v novém formátu** – propagační materiál nabízených produktů se už nevyskytuje v podobě brožur, ale nachází se na webových stránkách ČS a popřípadě se dá propagační materiál předat klientovi na flash disku. Flash disk se nachází v zázemí pro zaměstnance a je schovaný v uzamykatelné skříni společně s dárkovými předměty.

4.2 Požadavky a komfort klientů

V této podkapitole si představíme požadavky a parametry klientů, které mají vytvořit ideální prostředí pro klienty. Budou hodnoceny tyto parametry (diskrétnost, pohodlí a bezpečnost, první kontakt s bankéřem, odbavení klientů).

4.2.1 Diskrétnost pro klienty

Diskrétnost je pro klienta velmi důležitá, protože se s bankéřem baví o důvěryhodných datech a banka musí eliminovat ty to data, aby neunikly.

- **Diskrétnost ve starém formátu** – úplnou diskrétnost ve starém formátu dostával jenom plusový klient, jelikož byl oddělený od ostatních klientů. Standartní klienty nedostávali úplnou diskrétnost na pracovním místě, jelikož se přepážky nacházely ve volném prostoru a informace od klientů se rozléhaly po celé hale.
- **Diskrétnost v novém formátu** – diskrétnost dostávají všichni klienti, jelikož se zde nacházejí uzavíratelné kanceláře, které izolují zvuk. Expresní přepážky jsou odděleny od haly a komunikace bankéře s klientem se nerozléhá po celé hale.

4.2.2 Pohodlí a bezpečnost

Pohodlí pro klienta je důležitá součást pro jeho pocit bezpečí, také se musí cítit pohodlně, než dojde na kontakt s bankéřem.

- **Pohodlí a bezpečnost ve starém formátu** – pohodlí ve starém formátu pro klienta zajišťovali pohodlné sedačky v čekárně, dětský koutek pro děti, přehled pořadí na pobočce, kde při vytisknutí čísla s Qmaticu klient věděl kolik lidí je před ním na řadě

a také aquamat na nabídku vody. Bezpečnost pro klienta byla zajištěna bezpečnostními systémy dané pobočky, také důvěra bankéře.

- **Pohodlí a bezpečnost v novém formátu** – pohodlí pro klienta v novém formátu tvoří pohodlné židle v čekárně. Klient dostává první kontakt hned při příchodu na pobočku s recepční, která hlídá pořadí klientů. Bezpečnost pro klienty tvoří důvěra mezi bankéřem, ale také uzavřené kanceláře. V novém formátu se zrušil dětský koutek a aquamat.

4.2.3 Úvodní kontakt s bankéřem

První kontakt s bankéřem je důležitý pro klienta a jeho důvěru a zájem banky o jeho potřeby.

- **Úvodní kontakt s klientem ve starém formátu** – úvodní kontakt s bankéřem na starém formátu nastal až si klient vytiskl pořadové číslo z Qmaticu a po zobrazení na V čekárně se nacházela obrazovka na které se objevovali vygenerovaná čísla z Qmaticu a podle toho mohl jít klient na přepážku za bankéřem, kde proběhl první kontakt a bankéř musel zjistit z klienta jeho požadavky.
- **Úvodní kontakt s bankéřem v novém formátu** – první kontakt s klientem nastává při příchodu do haly, kde nastává první kontakt s recepční na recepci, která zjistí požadavky klienta a po jištění požadavku pošle klienta za bankéřem nebo ho obslouží sama.

4.2.4 Odbavení klientů

Odbavení přichozího a objednaného klienta znamená pro banku potenciální obchod a pro klienta uspokojení jeho potřeb.

- **Odbavení klienta ve starém formátu** – klient přichází s finančním požadavkem k bankéři, kde bankéř vyřeší požadavek klienta, popřípadě si s ním domluví následnou schůzku. Ve starém formátu mohou vznikat prostoje na odbavení klientů, jelikož nikdo netřídí potřeby klientů, jelikož některé úkony klientů se dají vyřídit jenom odpovědí na jeho otázku.
- **Odbavení klientů v novém formátu** – klient přichází k bankéři s požadavkem, na který je bankéř připraven, jelikož už ví od recepční, co klient potřebuje. Což má za

následek rychleji odbavení klientů, jelikož recepční zná požadavky klientů a dokáže vyřešit i některé úkony klientů.

4.2.5 Samoobslužná zóna

Samoobslužná zóna slouží klientovi pro jednoduché bankovní služby jako je výběr, vklad atd.

- **Samoobslužná zóna ve starém formátu** – zóna sloužila klientovi celý den od 00:00 do 23:59 a to sedm dní v týdnu. Klient měl na výběr z jednoho výběrového bankomatu což mělo za následek tvoření řad. Klienti mohly využít moc bankéřů na pobočce. Tím to vznikali na pobočce prostoje, jelikož bankéř byl zaneprázdňený prací v samoobslužné zóně.
- **Samoobslužná zóna v novém formátu** – otevírací doba je stejná jako u nového formátu. Změna nastala v přidání bankomatů což přineslo pozitivní změnu pro klienta, jelikož se netvoří řady. Bankéř nemusí chodit do zóny, protože pomoc klientům v samoobslužné zóně obstarává recepční.

4.3 Potřeby zaměstnanců

Ta podkapitola bude obsahovat potřeby zaměstnanců, kterým měl změna ulehčit práci. Hodnocené parametry (pracovní doba, pracovní místo, barevnost kancelářského prostoru, tepelná pohoda).

4.3.1 Pracovní místo

Pracovní místo je část pracoviště na, kterém zaměstnanec vykonává pracovní úkon. Do pracovního místa se zahrnují potřebné skřínky, pracovní židle, pracovní nástroje jako může být např: stolní počítač, kalendář.

- **Pracovní místo ve starém formátu** – každý zaměstnanec ve starém formátu měl určené své pracovní místo, kde měl vlastní stůl se stolním počítačem, pracovní židli, uzamykatelný šuplík a vlastní tablet. Dále si na své pracovní místo mohl dát kalendář a potřebné věc pro jeho práci jako je razítko, nůžky, propisky atd. na pracovním místě pro bankéře, kteří obsluhovali standartní klientelu se vyskytovala jedna tiskárna a bankéř pro plusové klienty měl ve své kanceláři svou tiskárnu.

- **Pracovní místo v novém formátu** – zaměstnanec v novém formátu nemá určené stálé pracovní místo. Pracovní místo zaměstnance se určuje podle toho, jestli má obchodní nebo servisní den, kde obchodní den znamená, že je bankéř v zasedací místnosti a s klienty řeší obchodní schůzky. Zasedací místnost si volí bankéř sám při sjednávání schůzky s klientem, kde v průběhu den se mu můžou střídat tyto místnosti. Servisní den znamená, že je bankéř na expresní přepážce a obsluhuje servisní klienty. Tyto dny se dají kombinovat, kde v jeden den může mít obě varianty. Bankéř v průběhu dne může střídat pracovní místo, a to sebou nese přesouvání jeho pracovních pomůcek, které se skládají z notebooku, tabletu, razítka a propisky. V každém kancelářském prostoru se nachází tiskárna a také je jedna na informacích, která slouží pro expresní přepážku.

4.3.2 Barevnost řešeného prostoru

Barevnost pracovního prostředí významně ovlivňuje psychiku zaměstnance. Správně použité barvy můžou velmi motivovat pracovníka k lepšímu výkonu a dodat mu pocit bezpečí. Doporučené barvy jsou neutrální jako béžová, šedohnědá, šedá smetanově bílá nebo pastelové barvy naopak se nedoporučuje používat teplé a studené barvy.

- **Barevnost kancelářského prostoru ve starém formátu** – retailová pobočka měla svou specifickou barvu, a to byla světle žlutá. Ta to barva nepůsobila dobře na bankéře a na celý prostor, jelikož ho zmenšovala. V čekárně se také nacházela tapeta s uklidňujícím vzorem.
- **Barevnost kancelářského prostoru v novém formátu** – pobočka je vymalovaná do smetanově bílé barvy, která působí dobře na zaměstnance a zvětšuje prostor. V zázemí pro zaměstnance se nachází obrazová tapeta a má za cíl uklidňovat zaměstnance.



4.3.3 Zajištění optimální teploty

Tepelná pohoda by měla zajistit zaměstnanci přijatelnou teplotu a jak už víme z předchozí kapitoly, tak by se měla teplota pohybovat mezi 20 °C až 27 °C. Teplotu můžeme řídit pomocí radiátorů nebo klimatizací.









- **Zajištění teploty ve starém formátu** – teplota byla zajištěna radiátory a klimatizací, kde byly jenom dvě klimatizace, a to v čekárně a na pracovním místě a mohla se nastavit jenom konstantní teplota obě klimatizace zároveň.

- **Zajištění teploty v novém formátu** – v retailové pobočce se nachází radiátory a klimatizace, které mají dodat tepelnou pohodu bankéři. Klimatizace je v každé části jako je např. samoobslužná zóna, zasedací místnosti, informace atd.

4.4 Vyhodnocení daných kritérií









Ta to podkapitola bude obsahovat tři tabulky, které budou porovnávat před a po rekonstrukci retailové pobočky, kde lepší parametr získá palec na horu  a horší parametr dostane palec dolů .

Tabulka 5 – obecné požadavky na provoz

Parametry	Před rekonstrukcí	Po rekonstrukci
Bezpečnost provozu na obou pobočkách stejně, liší se v počtu bezpečnostních ovladačů.		
Řízení týmu a pořádání porad zůstalo stejné akorát se změnil komfort pro zaměstnance.		
Bezpečnost finanční hotovosti je zajištěna se souladem s interními normami.		
Skladování propagačního materiálu se změnilo s příchodem nového formátu, kde jsou propagační materiály online.		

Z tabulky je patrné, že zvolené parametry vyplývají ve prospěch pobočky po rekonstrukci. Kritérium řízení týmu a pořádání porad vyplývá lépe pro pobočku před rekonstrukcí, jelikož pořádání porad byly komfortnější pro zaměstnance a manažera.

Tabulka 6 – požadavky a parametry pro klienta

Parametry	Před rekonstrukcí	Po rekonstrukci
Diskrétnost pro klienty se zlepšila s příchodem nového formátu.		
Pohodlí a bezpečnost pro klienty v novém formátu je zajištěna lépe, ale chybí pro klienty dětský koutek.		
První kontakt s bankéřem se zlepšil, jelikož při příchodu do haly nastává první kontakt.		
Odbavení klientů je rychlejší a přehlednější s novým formátem.		

Samoobslužná zóna pro klienty je nedílnou součástí, kde si mohou vyřešit některé své požadavky.



Parametry z této tabulky jsou ve prospěch pobočky po rekonstrukci, kde všechny zvolé kritéria jsou kladné pro tuto pobočku. Návrh na změnu může nastat v pohodlí, kde není vyřešen příchod maminky s kočárkem, jelikož není prostor na uložení kočárku, popřípadě pro menší děti ve věku 2–5 let chybí dětský koutek.

Tabulka 7 – potřeby zaměstnanců

Parametry	Před rekonstrukcí	Po rekonstrukci
Pracovní místo pro zaměstnance v novém formátu je nekomfortní, jelikož se musí přesouvat z místa na místo.		
Barevnost řešeného prostoru je v novém formátu zajištěn bílou barvou, která celý prostor zvětšuje.		
Zajištění teploty v dané pobočce je zajištěno pomocí radiátorů a klimatizace.		

Z tabulky pro potřeby zaměstnanců vyplývá, že pracovní místo pro zaměstnance je horší než ve starém formátu, jelikož je nekomfortní.

5. Návrh na zlepšení a celkové zhodnocení rekonstrukce provozu pobočky

Z předchozí kapitoly, kde jsem srovnával parametry retailové pobočky před a po rekonstrukci vyberu kritéria, které měli palec dolů u pobočky po rekonstrukci a na základě toho navrhnu návrh na zlepšení.

5.1 Návrh na zlepšení

Závěrečná část bude obsahovat návrh na zlepšení v retailové pobočce po rekonstrukci. Budou hodnoceny ty to parametry na lepší:

- **Návrh na zlepšení řízení týmu a pořádání porad** – hodnocený parametr je důležitý pro zaměstnance, a to hlavně v pořádání porad, které bych vrátil zpět do ranních hodin a to od 8:15 do 8:55 na pondělí, jelikož porady konající se v obědové pauze zaměstnance by neměli být, protože obědová pauza by měla sloužit pracovníkovi na jeho odpočinek od práce. Porady konající se v zázemí pro zaměstnance nejsou vyhovující pro pracovníky, jelikož v místnosti není dostatek židlí, proto bych navrhl odebrat sedací soupravu a na její místo dát velký jídelní stůl s dostatkem počtu židlí.
- **Návrh na zlepšení pracovního místa pro zaměstnance** – návrh na zlepšení je pracovní místo pro zaměstnance, kde se bankéř musí přesouvat z místa na místo což pro jeho práci je nevyhovující, protože musí stále přesouvat své věci, které potřebuje pro práci. Proto bych navrhl, že v jednom dni bude mít určené své místo, kde bude sedět a tím by se eliminoval jeho pohyb a přesouvání jeho věcí. Pracovní místo na expresní přepážce neobsahuje tiskárnu, která je na informacích což znamená pohyb bankéře z přepážky na recepci, kde si musí dojít pro vytisknuté materiály pro klienta. Bankéř tím to úkonem ztrácí kontakt s klientem, což u něho může vyvolat pocit nezájmu ze strany zaměstnance a tím bankéř ztrácí důvěru v klienta. Pracovní také riskuje ztrátu klientských dat z počítače, jelikož při odchodu může zapomenout uzamknout počítač a toho může využít klient a nahlédnout do klientských dat. Návrh na zlepšení tohoto aspektu je, že by se tiskárna mohla přesunout z informací na expresní přepážku.
- **Návrh na zlepšení propagačního materiálu** – propagační materiál je zajištěn online na stránkách České spořitelny. Také na obrazovkách, které se nachází v čekárně běží reklamy na produkty České spořitelny. Návrh na zlepšení je umístit na stůl nacházející

se v čekárně tablet, kde by si klient při čekání na bankéře mohl pročitat produkty, které Česká spořitelna nabízí.

- **Návrh na zlepšení reklamy pomocí interního rádia** – na celé pobočce hraje z hudebního přehrávače hudba. Návrh na zlepšení je, že by mohla v hodinových intervalech běžet tříminutová akustická reklama na produkty ČS.
- **Návrh na zlepšení komfortu pro klienty přidáním aquamatu a kávovaru** – v novém formátu se na hale nenachází aquamat, který byl ve starém formátu a klient si mohl nabídnout vodu při čekání v čekárně. V novém formátu musí klient o vodu požádat a recepční mu pro ni zajde do zázemí. Odchodem recepční do zázemí ztrácí nově přichodící klient první kontakt. Návrh na zlepšení je přidání na halu aquamat vedle recepce, kde by se mohl navrhnout i kout pro kávovar a recepční by nemusela do zázemí vařit kávu. Klient by si sám mohl určit poměr cukru a smetany do kávy.
- **Návrh na zlepšení pro maminky s dětmi a kočárky** – v novém formátu se nenachází dětský koutek pro děti, ani místo na odložení kočárku. Návrh na zlepšení je odebrání židlí a stolu, které jsou naproti recepci tím by vznikl prostor pro dětský koutek, kde by se mohl dát menší stoleček s židlemi pro děti. V určeném prostoru by mohl maminky s kočárkem umístit svůj kočárek. Kočárek by byl hlídán recepční nebo pokladní.
- **Návrh na zlepšení komfortu pro zaměstnance** – zlepšení komfortu pro zaměstnance je přidání botníku do zázemí, jelikož zaměstnanci musí dodržovat dress code a při příchodu do zaměstnání se zaměstnanci převlékají a přezouvají a nemají si kam odložit obuv. Obuv tudíž skladují před skříňky určené na oděv a boty zavázejí při otevírání dveří dané skříňky boty zavázejí a musí se přesouvat nebo zvedat. Proto navrhuji přidání botníku vedle skříněk, kde by odpadl tento problém a zaměstnanci si budou odkládat svou obuv do botníku.

5.2 Zhodnocení rekonstrukce a návrhů a definování přínosu

Celková rekonstrukce retailové pobočky měla za cíl zaujmout stávající a nové klienty tím, že dopřejí diskrétnost, zlepšení samoobslužné zóny a zajistí první kontakt s klientem hned při příchodu na pobočku což se splnilo. Pro zaměstnance to mělo přinést zlepšení na pracovní místo, kde se některé věci pro ně zlepšily, a to zvětšením jejich zázemí, ale také to mělo na ně špatný dopad v podobě ztráty svého místa.

Návrhy na zlepšení pobočky by měli pomoci zlepšit komfort klientům především maminkám s kočárkem a zaměstnanců při přesouvání na pracovním místě. Mezi návrhy je zařazena i bezpečnost celé pobočky, a to pomocí bezpečnostní služby. Změny navrhnuté v této bakalářské práci, by měly vést ke zlepšení chodu pobočky a zvýšit spokojenost zaměstnanců. Změny by mohly oslovit také nové pracovníky.

Přínos pro českou spořitelnu je rekonstruování poboček ten správný směr, jelikož se odlišuje od ostatních bank a dává nové možnosti pro stále a nové klient.

Do budoucnosti by takhle přestavba mohla přinést bance nové klienty a potenciální obchody.

Závěr

Bakalářská práce zpracovává vyhodnocení rekonstrukce provozu pobočky pro banku České spořitelny a.s. Pro vyhodnocení bylo potřebné nejprve stanovit teoretická východiska pro projektování provozu. Dále se seznámí s bankou, a to jejím představením, historií, organizační strukturou, počtu klientů, poboček, hospodářskou a personální činností. Třetí kapitola obsahuje popis původní a dnešní pobočky. Čtvrtá kapitola popisuje parametry pobočky před rekonstrukcí a po rekonstrukci, kde se parametry rozdělily na tři oddíly, a to na obecné požadavky na provoz, požadavky a parametry klientů a potřeby zaměstnanců. Následně tyto kritéria byly porovnány. Pátá kapitola obsahuje návrh na zlepšení, kde návrhy vychází z porovnání obou poboček.

V bakalářské práci jsem navrhl sedm návrhu na zlepšení pobočky jako např. návrh na zlepšení místa pro zaměstnance nebo pro maminky s kočárkem. Návrhy by mohly být použity pro danou pobočku, ale také i pro ostatní pobočky, kde se zlepšil komfort pro zaměstnance a klienty.

Přínos bakalářské práce je pro banku důležitá a utvrzení, že se vydává tím správným směrem. Návrhy na zlepšení by mohly sloužit i pro ostatní pobočky, kde by se mohly nechat inspirovat a zlepšit chod pobočky.

Česká spořitelna jako banka se mnou komunikovala, dávala mi potřebné materiály pro vyhodnocení a zhodnocení práce. Komunikaci zajišťovala manažerka pobočky.

Cíl bakalářské práce byl splněn, a to především porovnáním dané pobočky, zhodnocení a návrhy pro zlepšení. Do budoucna by se tyto návrhy mohly realizovat a být prospěšné České spořitelně.

Poděkování

Děkuji mému vedoucímu bakalářské práci Ing. Liboru Nečasovi Ph.D. za odborný dohled, rady a ochotu při konzultačních hodinách. Poděkování patří také bance České spořitelně a.s., za poskytnutí materiálů, dále si poděkování zaslouží Drahomíra Staňková za odbornou péči.

Seznam použité literatury

Literatura:

- [1] MICHALÍK, David, Petr SKŘEHOT a kolektiv. *Kancelářská pracoviště s důrazem na typ open space*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2010. ISBN 978-80-86973-23-4.
- [2] DOROTJAKOVÁ, Irena. *Kancelář*. Bratislava: Jaga group, 1999. ISBN 978-80-88905-20-2
- [3] POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. Praha: C.H. Beck, 2006. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-7179-462-7.
- [4] BĚLINA, M. A KOL. *Pracovní právo*. Praha: C.H. Beck, 2010. ISBN 978-80-7400-186-4.

Internetové zdroje:

- [5] ANON., nedatováno. *Česká spořitelna a.s.* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: [https://www.csas.cz/static_internet/cs/Obchodni_informace-Produkty/Investovani_\(Fondy_a_Financni_trhy\)/Akcie_a_dluhopisy/Prilohy/2019_0010_cs_matka_vz_2018_cz__06.pdf](https://www.csas.cz/static_internet/cs/Obchodni_informace-Produkty/Investovani_(Fondy_a_Financni_trhy)/Akcie_a_dluhopisy/Prilohy/2019_0010_cs_matka_vz_2018_cz__06.pdf)
- [6] ANON., nedatováno. *Česká spořitelna a.s.* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/o-nas/kdo-jsme>
- [7] ANON., nedatováno. *Česká spořitelna a.s.* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: https://www.csas.cz/cs/pobocky-a-bankomaty#/707/pobocka/zdenka_stepanka_1787_1_ostrava
- [8] ANON., nedatováno. *Finanční vzdělání* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/pojistovnictvi>
- [9] ANON., nedatováno. *Finanční vzdělání* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/bankovnictvi/bankovni-produkty>
- [10] ANON., nedatováno. *Finanční vzdělání* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/bankovnictvi/bankovni-produkty/spotrebitelsky-uver>
- [11] ANON., nedatováno. *Finanční vzdělání* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/bankovnictvi/bankovni-produkty/hypotecni-uver>
- [12] ANON., nedatováno. *Finanční vzdělání* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/investovani-a-financni-trhy>
- [13] ANON., nedatováno. *Wikipedie – otevřená encyklopedie* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z:

https://cs.wikipedia.org/wiki/%C4%8Cesk%C3%A1_spo%C5%99itelna#/media/Soubor:%C4%8Cesk%C3%A1_spo%C5%99itelna_-_logo.svg

- [14] ANON., nedatováno. *Tzbinfo – nejnavštěvovanější odborný portal pro stavebnictví a technická zařízení budov* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://stavba.tzb-info.cz/denni-osvetleni-a-osluneni/15093-pozadavky-na-denni-osvetleni-budov>
- [15] ANON., nedatováno. *Estav.cz* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.estav.cz/cz/2656.akustika-v-kancelarich-ovlivnuje-nase-vykony>
- [16] ANON., nedatováno. *Zlatá koruna – inspiruje se nejlepšími produkty roku* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <http://www.zlatakoruna.info/zpravy/analyza-ziskovosti-obchodnich-bank>
- [17] ANON., nedatováno. *Mapy* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?x=18.1679857&y=49.8452702&z=18>
- [18] ANON., nedatováno. *Bezpečnost práce - info* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.bezpecnostprace.info/zakony/bozp-info-zakony-legislativa/>
- [19] ANON., nedatováno. *Alba – is able* [online] [vid. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.albacr.eu/cs/novinky/alba-cr/jaka-je-spravna-teplota-v-kancelari>

Normy:

- [20] ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA. Česka technická norma 73 5305: Administrativní budovy a prostory. Český normalizační institut

Seznam použitých obrázků, grafů a tabulek

Obrázky:

Obrázek 1	–	Logo firmy
Obrázek 2	–	Schéma divizní společnosti České spořitelny a.s.
Obrázek 3	–	Ukázka lokace pobočky na mapě
Obrázek 4	–	Vstup do pobočky
Obrázek 5	–	Základní uspořádání nosných zdí a sloupů
Obrázek 6	–	Původní uspořádání pobočky
Obrázek 7	–	Čekárna pro klienty, interní zdroj
Obrázek 8	–	Qmatic a dětský koutek, interní zdroj
Obrázek 9	–	V pozadí se nachází místo pro plusové klienty, interní zdroj
Obrázek 10	–	Stůl pro specialisty, interní zdroj
Obrázek 11	–	Uspořádání pobočky po rekonstrukci
Obrázek 12	–	Samoobslužná zóna
Obrázek 13	–	Informace hlavní centrum pobočky
Obrázek 14	–	Rychlostní přepážky
Obrázek 15	–	Zasedací místnosti
Obrázek 16	–	Zázemí pro zaměstnance

Grafy:

Graf 1	–	Počet klientů za rok 2015–2018
Graf 2	–	Počet zaměstnanců za období 2012–2018
Graf 3	–	Počet zaměstnanců před a po rekonstrukci
Graf 4	–	Věkový struktura zaměstnanců

Tabulky:

Tabulka 1	–	Struktura klientů
Tabulka 2	–	Ukazatel z výkazu zisku a ztráty
Tabulka 3	–	Ukazatel z výkazu o finanční situaci
Tabulka 4	–	Základní poměrové ukazatele
Tabulka 5	–	Obecné požadavky na provoz
Tabulka 6	–	Požadavky a parametry pro klienta
Tabulka 7	–	Potřeby zaměstnanců